



Collab.



SEARS

www.collab.com

SEARS
Se entiende

Sears

Sears Roebuck México es una cadena de Tiendas departamentales con sede en México, operando 90 almacenes ubicados en México y uno en El Salvador. Sears México es operado por Grupo Carso.

Cuenta con una cartera valiosa de clientes a quienes ofrece los mejores productos y servicios a través de su Tarjeta de marca propia. Concentra marcas reconocidas en Moda, cosméticos, muebles, línea blanca, tecnología y electrónica, además de servicios de mantenimiento a aparatos del hogar y autocenter, es una empresa 100% mexicana.

Su misión es ofrecer a sus clientes los **productos y servicios** de la más **alta calidad**, al precio justo, en el ámbito adecuado, procurando su más amplia satisfacción a través de un esmerado **servicio personalizado**. El cliente es la **razón** de ser de **su trabajo**.

Contexto

Sears coloca a disposición de sus clientes **diversos canales de comunicación**, Tiendas, Contactos Telefónicos, Página web, E-mails, Redes Sociales, Cajeros, Estados de Cuenta, entre otros. De esta forma, los **consumidores escogen**, de acuerdo a sus **preferencias o necesidades**, el más adecuado para sí.

Por ejemplo, pueden entrar en una Tienda física para elegir los productos, días después recibir newsletters o promociones en su e-mail, acceder al Contact Center de Sears para hacer algunas preguntas y posteriormente efectuar la compra online de un producto. Sin embargo, los clientes son cada vez más exigentes y esperan que las marcas les proporcionen, en cualquier canal de comunicación, la **mejor experiencia de contacto** posible. **Gartner** afirma que el 87% de las empresas en 2017, competirán en primer lugar, por ofrecer la mejor experiencia de contacto. Ante este escenario, Sears decidió evolucionar su estrategia de **multicanal para hacerla omnicanal**, con el propósito de garantizar los mismos principios de atención y contenidos informativos, en cualquier medio. Esta **gestión omnicanal** se prolonga hasta el Contact Center, donde la utilización de una plataforma **unificada** de comunicaciones, permite que la **experiencia de contacto del consumidor** sea la **mejor posible, simple y transversal** en cualquier canal.

The image shows the top section of the Sears website. The header includes the Sears logo with the tagline "Se entiende", a search bar with a "BUSCAR" button, and a shopping cart icon with a "PAGAR" button. Below the header is a navigation bar with various categories: MUEBLES, HOGAR, MEJORAR TU HOGAR, ELECTRONICA Y TECNOLOGIA, ENTRETENIMIENTO, DEPORTES, EL ELLA, NIÑOS Y BEBÉS, SALUD Y BELLEZA, and PROMOCIONES. A secondary navigation bar lists brands like Pearl Imports, Home Nature, CRAFTSMAN, Kenmore, Professional Series, PHILANTHROPY, CARPIL CORRITO, JEANIOUS, Basel, and carosello.

Below the website header is a promotional banner for Telcel 4G service. The text reads: "Ya está disponible en SEARS", "En la red de mayor cobertura a máxima velocidad.", and "telcel 4G". To the right of the text are two images of an iPhone 6S.

Problemática existente:

- Tecnología obsoleta.
- No se tenía integrada la grabación de llamadas en la misma aplicación, la consulta de las grabaciones no era sencillo de recuperar.
- En llamadas de entrada no era posible identificar las llamadas en espera y el abandono total.
- La tecnología con la que se contaba en ese momento tenía bugs de aplicación.

La solución OneContact

Sears migró su centro de contacto a la solución de Contact Center Multimedia **OneContact CC**, en su primera fase, que ofrece una **gestión completa e integrada de comunicaciones** basada en IP para voz e e-mail; en su segunda fase se pretende implementar vídeo, mensajería instantánea, redes sociales (Facebook y Twitter) y Self-Service.

La arquitectura de la aplicación es **100% es un híbrido del estándar SIP**, la cual satisface la necesidad de contar con un contact center **más flexible, escalable y rentable**.

Cubriendo la necesidad actual de negocios, y pensando en mejorar el servicio en nuevos productos y tecnologías a futuro, tales como Video y Mobile, que se integrarán al centro de contacto multimedia.

Totalmente desarrollada por **Collab**, esta suite multimedia permite la existencia de múltiples contact centers conectados en un modelo distribuido. **OneContact CC** garantiza la aplicación de nuevos modelos de negocio, tales como **hosting y co-sourcing**, reduce el **costo total de propiedad** en comparación con las aplicaciones tradicionales.

Los agentes y supervisores pueden funcionar con **aplicaciones basadas 100% en la web**, y en un futuro se podrá utilizar aplicaciones móviles, o bien hacer uso de aplicaciones basadas en Windows en ordenadores tradicionales.

Resultados

Las **Ventajas** expresadas en términos de **funcionalidad** que ofrece la solución OneContact CC para Sears son las siguientes:

- Tecnología actual y probada en múltiples centros de contacto.
- Grabación integrada de voz y fácil reproducción
- Modo de **coaching** para calidad de servicio
- **Vistas personalizadas** para **monitorización** de la actividad del centro de contacto y herramienta de reportes integrada, además de licencia de **Wallboard** integrada.
- Monitor para llamadas de inbound y outbound con **detalle de servicio** y **alertas gráficas**, identificación en línea de llamadas en espera y abandono
- Flexibilidad para realizar **cambios** más rápidos al IVR
- La **productividad** paso de un **75% al 90%** en nueve meses, tanto inbound como outbound
- Tecnología **SIP de nueva generación**, mejora mucho la calidad del audio
- Tecnología de **video-chat** para atención remota
- Capacidad de sesiones de **"Click to Video"** para servicios de atención al cliente de forma remota a través del video.
- **Quality Monitoring** para monitoreo y gestión de calidad.
- Un agente de acuerdo a sus capacidades puede **gestionar** hasta **cinco sesiones** de chat en forma **simultánea** en el sistema.
- IVR Predictivo
- SIP Media Server integrado a la plataforma OneContact.
- Actualización automática del **software** de sistema y de agente.
- Solución totalmente basada en **SIP**.
- Soporta **agentes remotos**, arquitectura IP permite conectar agentes en cualquier punto del mundo desde que esté disponible conectividad IP.
- Requiere **menos Hardware** para expansiones a futuro.

Contactenos para más información

www.collab.com/es | info@collab.com

Av. D. João II N°43, 4º, Parque das Nações - 1990-084 Lisboa, Portugal

Phone: +351 210 927 840 - Fax: +351 210 927 841

